

TARTU ÜLIKOOL  
Pärnu kolledž  
Sotsiaaltöö korralduse osakond

Carmen Pajus

# **SOTSIAALTÖÖTAJA TÖÖKESKKONNA TURVALISUS PÄRNU MAAKONNA NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: Anne Rähn

Pärnu 2021

Soovitan suunata kaitsmisele

Anne Rähn

/digiallkirjastatud/

Kaitsmisele lubatud

TÜ Pärnu kolledži programmijuht Anu Aunapuu, MA

/digiallkirjastatud/

Olen koostanud töö iseseisvalt. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

Carmen Pajus

/digiallkirjastatud/

## SISUKORD

Sissejuhatus .....	4
1. Teoreetiline ülevaade sotsiaaltöötaja töökeskkonna turvalisusest .....	6
1.1. Sotsiaalvaldkonna töötaja füüsiline, vaimne ja sotsiaalne turvalisus.....	6
1.2. Sotsiaalvaldkonna töötaja töökeskkond ja nõuded turvalisusele .....	8
1.3. Sotsiaalvaldkonna turvalisuse käsitlemist erinevates riikides, sh Eestis.....	11
1.4. Vaimsete ja füüsiliste ohutegurite mõju sotsiaalvaldkonna töötaja tööprotsessis... .....	15
2. Pärnu maakonna sotsiaaltöötajate töökeskkonna turvalisuse uuring .....	18
2.1. Lühikäva Pärnu maakonna kohalikest omavalitsustest .....	18
2.2. Uuringu meetodika ja valimi kirjeldus.....	20
2.3. Uurimistulemused .....	22
2.3.1. Ohud sotsiaaltöötaja füüsilisele turvalisusele .....	22
2.3.2. Ohud sotsiaaltöötaja vaimsele ja sotsiaalsele turvalisusele .....	25
2.3.3. Sotsiaaltöötajate turvalisuse tagamiseks kasutatavad meetmed.....	28
2.4. Uuringust tulenevad järeldused ja ettepanekud.....	31
Kokkuvõte .....	35
Viidatud allikad.....	37
Lisad.....	41
Lisa 1. Intervjuu küsimustik sotsiaaltöötajale .....	41
Summary .....	42

## SISSEJUHATUS

Käesolev teema on aktuaalne, sest sotsiaaltöötaja tööks on sotsiaalsete probleemide lahendamine või vähendamine. Paljud kliendid satuvad sotsiaaltöötajaga kontakti kui neil on elus raske periood. Sellises olukorras võivad inimesed olla ettearvamatud. Läbi viidud uuringutest selgub, et erinevate sotsiaalvaldkonna ametnike vastu suunatud vägivald on süvenev probleem.

Rahvusvahelise Sotsiaaltöötajate Assotsiatsiooni (National Association of Social Workers, 2020, lk 1) järgi on suurenenud sotsiaal- ja tervishoiutöötajate sattumine töökeskkonnas vägivalla ohvriks. Aastatel 2011–2013 registreeriti 23 000 rünnakut töökohal, 75% neist tervishoiu- või sotsiaaltöötajate suhtes. 2018. aasta statistika kohaselt on tervishoiu- ja sotsiaaltöötajatel viis korda suurem risk saada töökeskkonnas vägivaldsest rünnakust põhjustatud vigastus, kui teistes valdkondades töötavatel inimestel.

Peekman (2008, lk 34), toob välja, et sotsiaaltöötajate klientide hulka kuuluvad ka inimesed, kes võivad kalduda vägivaldsusele. Näiteks sõltlased, vaimselt haiged inimesed, endised kinnipeetavad jne. Uuringu tulemustest selgus, et vaid 17% sotsiaaltöötajatest pidas oma ametit turvaliseks. 66% vastanutest ei pidanud oma tööd turvaliseks, 14% ei pidanud üldse turvaliseks, 3% ei osanud öelda või märkis vastuseks midagi muud. Töökohta pidas turvaliseks 9%, 42% pidas seda ebaturvaliseks, 48% vastas, et turvalisus sõltub töökohustustest. Kõige suuremaks ohuks füüsilisele turvalisusele peeti joobes ja vaimselt haigeid ärritunud kliente. (Peekman, 2008, lk 35–36)

Klientide poolne vägivald ja agressiivne ning ettearvamatu käitumine mõjutab sotsiaaltöötajat ja teisi sotsiaalvaldkonna ametnikke nii, et tulemuseks on pakutava teenuse kvaliteedi langus. Kui ametnik on kliendi poolt pidevalt hirmutatud, ei suuda ta

ka oma töö kvaliteeti säilitada. Ametniku otsustusvõime ning koostöö kliendiga ja tema perega kannatab selle tõttu. (Atkins, 2013, lk 5)

Uuringu läbiviimine on oluline kuna sotsiaaltöötaja turvalisus on otseses seoses töö tulemuslikkuse ja kvaliteediga. Seega on tähtis uurida, millised on ohud sotsiaaltöötaja turvalisusele ja millised tagajärjed on turvatunde puudumisel.

Töö eesmärk on analüüsida sotsiaaltöötaja turvalisust töökeskkonnas ning uuringu tulemustest lähtuvalt tehakse vastavasisulisi ettepanekuid kohalikele omavalitsustele. Töös on esitatud uurimisküsimus: Millised on ohud sotsiaaltöötaja füüsilisele, vaimsele ja sotsiaalsele turvalisusele?

Käesolevas töös on seatud järgmised uurimisülesanded:

- koostada teaduskirjandusele toetudes teoreetiline ülevaade sotsiaaltöötaja töökeskkonna turvalisusest;
- kavandada ja viia läbi uurimus Pärnu maakonna sotsiaaltöötajatega, valida sobiv uurimismeetod ja koostada valim;
- analüüsida saadud tulemusi;
- teha järeldusi ja esitada ettepanekuid.

Töö eesmärgi täitmiseks tutvutakse erialase kirjandusega ja viiakse läbi empiiriline uurimus. Töö koostamisel on kasutatud eesti- ja võõrkeelset erialast kirjandust, teadusartikleid ja teadustöid.

Töö koosneb teooriast ja empiirilisest osast. Esimeses osas antakse teoreetiline ülevaade sotsiaaltöötaja töökeskkonna turvalisusest, selle käsitlemist mujal maailmas ja Eestis ning analüüsitakse ohutegurite mõju sotsiaaltöötaja tööprotsessis. Töö teine osa on uuring sotsiaaltöötajate turvalisusest töökeskkonnas Pärnu maakonna näitel. Antakse ülevaade Pärnu maakonna kohalikest omavalitsustest, tutvustatakse uuringu metoodikat, analüüsitakse tulemusi ja tehakse järeldusi ning ettepanekuid.

# **1. TEOREETILINE ÜLEVAADE SOTSIAALTÖÖTAJA TÖÖKESKKONNA TURVALISUSEST**

## **1.1. Sotsiaalvaldkonna töötaja füüsiline, vaimne ja sotsiaalne turvalisus**

Sotsiaaltöötaja töö sisuks on eelkõige inimeste aitamine, et neil oleks täisväärtuslikum ja ka turvalisem elu. Samas võib töökohustusi täites tema enda turvalisus ohtu sattuda. Olenevalt kliendist, olukorrast, keskkonnast ja muudest teguritest võivad ka ohuallikad olla ettearvamatud. Turvalisus ei hõlma endas vaid füüsilist turvatunnet, sama olulised on ka vaimne ja sotsiaalne turvalisus.

Sotsiaalhoolekande seaduse (2015) § 4 järgi on sotsiaaltöötaja vastava erialase ettevalmistusega kõrgharidust omav isik. Organisatsioonid tunnistavad üha enam, et sotsiaaltöötajad panevad ennast töökohustusi täites ohtu. Selleks, et sotsiaaltöötaja saaks luua ohutuma töökeskkonna, peaks ta saama vastavasisulisi koolitusi. Sotsiaaltöötajad seavad ennast sageli klienti aidates ohtu. Seda eelkõige külastades tundmatuid piirkondi, pakkudes teenust vaimselt haigetele inimestele ja töötades perevägivallaga seotud juhtumitega. (Reardon, 2016, lk 14)

Sotsiaalvaldkonna töötajate füüsilist turvalisust mõjutab üha enam kasvav agressioon ja vägivald ametnike suhtes. Kõik tervishoiu- ja sotsiaalvaldkonnas töötavad isikud, kes on kokkupuutes klientidega, on otseses ohus füüsilise rünnaku ohvriks sattumisele. Sotsiaalvaldkonna töötajate klientideks on tihti inimesed, kes on konfliktse käitumise ja spetsiifiliste nõudmistega. Klientide vägivald ja agressiivsus on tõsine probleem, kuna see suurendab riski sotsiaaltöötaja füüsilisele turvalisusele. (Linsley, 2006, lk 1)

Sõnastikes on küll sõna vägivald defineeritud, kuid tegelikkuses on seda raske määratleda. Erinevad inimesed määratlevad seda enda jaoks erinevalt. Olukord või

tegevus, mis ühe inimese jaoks ei tekita probleeme, võib teise inimese jaoks põhjustada ärevust ja takistada töö tegemist. (Bibby, 2017, lk 26) Maailma terviseorganisatsioon (1996, viidatud Dahlberg & Krug, 2002, lk 5 vahendusel) defineerib vägivalda järgmiselt: tahtlik füüsilise jõuga ähvardamine või selle tegelik kasutamine iseenda, teise isiku või ühiskonna grupi suhtes. Sellise tegevuse tulemus kas tekitab või tõenäoliselt tekitab vigastusi, surma, psüühilist kahju, arenguhäireid või puudust.

Kuna sotsiaaltöötajad satuvad tihti ohtlikesse situatsioonidesse, on nende füüsilise turvalisuse tagamine oluline. Lisaks vägivallale võivad sotsiaaltöötajad kokku puutuda ka haigusetekitajatega. Väikeses kollektiivis töötava sotsiaaltöötaja haigestumine mõjutab oluliselt kogu kollektiivi tööd. Seega peaksid tööandjad tõsiselt mõtlema, kuidas oma sotsiaaltöötajate tervist kaitsta. (Doel, 2012, lk 103–104).

Vaimne turvalisus eeldab head vaimset tervist. Leka ja Jain (2017, lk 5–6) toovad välja, et vaimne tervis on heaoluseisund, milles isik realiseerib oma võimeid, suudab hakkama saada argielu pingetega, töötab tulemuslikult ning annab panuse ühiskonna hüvanguks. Vaimne heaolu on iga inimese, sh sotsiaaltöötaja, tervise ja turvalisuse oluline osa. Vaimne tervis jaguneb kaheks:

- positiivne vaimne tervis ehk vaimne heaolu. See on alus üldisele heaolule. Tänu sellele suudab inimene anda panuse ühiskonda ja elada täisväärtuslikku elu;
- negatiivne vaimne tervis tähendab vaimse tervise häireid ja sümptomeid. See võib olla üks negatiivse stressi tagajärg (Leka & Jain, 2017, lk 5–6).

Akabas ja Kurzman (2005) toovad välja, et liigne empaatilisus ja kaastunne võivad mõjuda kahjulikult sotsiaaltöötaja enda vaimsele turvalisusele. Sotsiaaltöötaja vaimset turvalisust võib ohustada kliendi trauma kaudne endale üle kandmine. Sotsiaaltöötaja peab olema empaatiline inimene ning võib juhtuda, et tema kui aitaja on ise abitu ja segaduses (Akabas & Kurzman, 2005, lk 210).

Uurimuses, kus osalesid Soome, Rootsi ja Taani sotsiaaltöötajad, uuriti vaimsete häiretega toime tulemiseks antidepressante võtvate ametnike osakaalu. Tulemustest selgus, et 12,8% Soome, 13,1% Taani ja 7% Rootsi sotsiaaltöötajatest võtavad tööst tingitud vaimsete häirete ravimiseks antidepressante. Uuringust selgus, et klientidega otseselt kokku puutuvatel sotsiaaltöötajatel on suurem risk psüühiliste häirete tekkimiseks

kui klientidega mitte kokku puutuvatel ametnikel. Seda soodustavad suurenenud töökoormus, ajaline surve ning tööülesannete kuhjumine. (Rantonen *et al.*, 2019, lk 154–156)

Elenurm (2011, lk 34–35) toob välja, et psühholoogiliste ohtude vähendamiseks ja ennetamiseks on vaja teha koostööd erinevatel tasanditel. Nendeks on: töötaja, töökollektiiv, organisatsioon ja ühiskond. Töötaja ise saab kasutada tervise edendamiseks pakutavaid meetmeid, teistega suhelda ja teadmisi ning kogemusi jagada. Töökollektiivis saavad töötajad üksteisele toeks olla, aidata kui kolleegil on liigne tööstress, suhtuda teistesse austusega, mitte olla negatiivne, suhelda rahulikult ja vältida solvumist. Organisatsioonisiselt tuleks luua sobilikud suhtluse normid ja töökorraldus, et oleks toetav ja toimiv kollektiiv. (Elenurm, 2011, lk 35)

Mark (2012, lk 7) järgi on inimese üldine heaolu kooslus füüsilisest, vaimsest ja sotsiaalsest tervisest. Rodulfo (2018, lk 24) toob välja, et Maslow vajaduste hierarhia liigitab tähtsamaks ellujäämise vajadused, seejärel turvalisuse-, kuuluvuse- ning tunnustusvajadus ja eneseteostusvajadus. Inimese heaolu ei saa sõltuda vaid materiaalsest vajaduste täitmisest. Lisaks materiaalsele väärtustele on olulised psühholoogilised väärtused ja sotsiaalsed võimalused. Inimese füüsiline, vaimne ja sotsiaalne turvalisus on omavahel tugevas seoses.

Sotsiaalvaldkonna töötaja füüsiline, vaimne ja sotsiaalne turvalisus peavad olema tagatud, et ta saaks teha oma tööd täisväärtuslikult ja pakkuda klientidele võimalikult kvaliteetset teenust. Lisaks turvalisusele on oluline ka töötaja füüsiline-, vaimne- ja sotsiaalne heaolu. Kõige olulisem roll turvalisuse tagamisel on tööandjal ja töötajal endal, samas on oluline ka kollektiivi toetus ja ühtsus ning terve ühiskonna suhtumine. Kõige parem kaitse on töötaja enda kogemused, teadmised ja ettevaatlikkus.

## **1.2. Sotsiaalvaldkonna töötaja töökeskkond ja nõuded turvalisusele**

Töötervishoiu ja tööohutuse seaduses (TTOS) § 3 on töökeskkond defineeritud: „Töökeskkond on ümbrus, milles inimene töötab. Töökeskkonnas toimivad füüsilised, keemilised, bioloogilised, füsioloogilised ja psühhosotsiaalsed tegurid ei või ohustada



töötaja ega muu töökeskkonnas viibiva isiku elu ega tervist.” (Töötervishoiu ja tööohutuse seadus, 1999).

2014. aastal Eestis läbi viidud uuringus tuuakse välja, mis on sotsiaaltöötaja füüsiline töökeskkond ja seda mõjutavad elemendid:

- töökabinet;
- puhkeruum;
- ooteruum;
- WC;
- mööbel ja distants;
- ametlikud tunnistused ja muud kujunduselemendid;
- valgustus;
- värvilahendused;
- tööturvalisus (Vöö, 2014, lk 8–14).

Vöö (2014, lk 14) toob välja, et Eestis ei ole sotsiaalvaldkonna töötaja töökeskkond ja selle kujundus nõuetega reguleeritud. Enamasti kujundab töötaja kabineti ise, see on juba enne tööle asumist kujundatud või kujundatakse vastavalt kohaliku omavalitsuse võimalustele. Samas tuuakse välja, et kindlale sihtgrupile spetsialiseerunud sotsiaaltöötaja kabinet kujundatakse kliendist lähtuvalt.

Vanemtööinspektorite Komitee (SLIC), (2012, lk 3) järgi on psühhosotsiaalne töökeskkond erinevate vaimsete ja sotsiaalsete tegurite kooslus. Töötervishoiu ja tööohutuse seadus (TTOS) § 9 lg 1 järgi on psühhosotsiaalsed ohutegurid alljärgnevad:

- õnnetus- või vägivallaohuga töö;
- ebavõrdne kohtlemine;
- kiusamine ja ahistamine töökeskkonnas;
- töötaja võimekusele mitte vastav töö;
- monotoonne ja pikaajaline üksinda töötamine;
- muud juhtimise, töökorralduse ja töökeskkonnaga seotud tegurid, mis võivad mõjutada töötaja vaimset või füüsilist tervist.

Sama seadus sätestab ka nõuded tööandjale psühhosotsiaalsete ohutegurite ennetamiseks:

- kohandada töökorraldus ja töökoht töötajale sobivaks;
- optimeerida töökoormust;
- võimaldada tööaja hulka kuuluvaid vaheaegu;
- parandada psühhosotsiaalsed töökeskkonda (TTOS, § 9 lg 2).

Erinevate omavalitsuste sotsiaaltöötajate kabinetid võivad olla üksteisest väga erinevad. Vöö (2014, lk 14–15) toob oma töös välja, et sotsiaaltöötaja veedab poole oma tööajast töökabinetis. Kuid erinevates sotsiaaltöötajate ametijuhendites on välja toodud töötaja õigused, mis kaitsevad tema turvalisust.

Kliendi vägivaldsus sotsiaaltöötaja suhtes võib väljenduda mitmel erineval moel. Kõige ohtlikum keskkond sotsiaaltöötaja jaoks on kliendi kodu, lisaks ka varjupaigad ja tänavad. Kliendi kodu on ohtlik just seetõttu, et sotsiaaltöötaja on suletud ruumis, millega ta ei ole tuttav ning koos kliendiga, kes võib talle võõras olla. Seega tuuakse välja, et meeskondliku lähenemise mõju töötaja turvalisusele kodukülastustel ei tohiks alahinnata. Parim viis kliendi vägivaldsuse ette aimamiseks on teada tema eelneva vägivaldse käitumise viise. (Newhill, 2004, lk 188–189)

Kõigepealt tuleks võimalikult palju kliendi mineviku kohta teada saada. Näiteks, kas on olnud vägivaldseid kokkupuuteid politseiga, haridusasutustega või sotsiaalametnikega; kas kliendil on esinenud psüühilisi haigusi, jne. Enne kodukülastuse tegemist tuleks hinnata töökohustuse ohutaset. Koguda põhilist informatsiooni, mis aitaks otsustada, kas oleks vajalik turvalisuse kaalutlustel võtta kaasa mõni kolleeg või politseiametnik. Enne kliendi koju minemist tuleks läbi mõelda käitumisplaan, mis aitaks ennetada ohtlikku olukorda sattumist. (North Carolina Division of Social Services and the Family and Children's Resource Program, 1998, lk 1–2). Griffin jt (1997, viidatud North Carolina Division of Social Services and the Family and Children's Resource Program, 1998, lk 2 vahendusel) toob välja käitumisplaani, mille järgimine vähendaks ohtu sotsiaaltöötaja turvalisusele koduvisiite tehes:

- enne kliendi koju sisenemist vaadelda ja hinnata olukorda eemalt;
- mitte parkida oma sõidukit otse kliendi maja ette ja kindlustada, et on mitu juurdepääsu oma sõidukile;

- hinnata olukorda, enne uksele koputamist: kas on kuulda karjumist, rüselust või muud ohule viitavat tegevust. Peale uksele koputamist seista ukse kõrval, mitte otse ukse taga;
- tutvustada end kliendile selgelt ja selgitada, mis põhjusel seal olete;
- hinnata kliendi või teiste pereliikmete, kellega hetkel kontaktis olete, käitumist ning võimalikku joobeseisundit;
- tehke kindlaks väljapääsude asukoht ning võimalusel ärge laske kliendil ust lukustada;
- olge tähelepanelik võimalike relvade suhtes, mis võivad kliendi kodus olla.

Sotsiaaltöötaja töökeskkonnaks on eelkõige tema töökabinet, kuid ka klientide kodud ja muud kohad, kus ta oma töökohustusi täidab. Turvalisuse tagamiseks töökabinetis saab töötaja mööbli strateegiliselt paigaldada, et ohu tekkides oleks tal vaba väljapääs. Täites töökohustusi väljaspool oma organisatsiooni, saab sotsiaaltöötaja ennekõike usaldada oma sisetunnet, kasutada õpitud oskusi ja koguda ning analüüsida informatsiooni kliendi varasema käitumise kohta.

### **1.3. Sotsiaalvaldkonna turvalisuse käsitlusi erinevates riikides, sh Eestis**

Vägivald töökohas on tervishoiutöös tavaline. Eriti sellistel töökohtadel, mis hõlmavad märkimisväärselt kontakti klientidega. On läbi viidud erinevaid uurimusi, mis keskenduvad just sotsiaaltöötajate vastu suunatud vägivalla uurimisele. Enamus neist on läbi viidud Inglismaal ja Ameerika Ühendriikides (Acton, 2011, lk 68). Klientide vägivaldsus sotsiaaltöötajate suhtes on häiriv ülemaailmne probleem. Seda on raporteeritud ja uuritud erinevates maades, sealhulgas Kanadas, Austraalias, Iisraelis ja teistes riikides (Alfandari, 2019, lk 60).

Sotsiaaltöötajate sattumine verbaalse ja füüsilise rünnaku ohvriks on suurenenud. Nii kliendid, kellele sotsiaaltöötaja teenust osutab, kui ka keskkond, kus sotsiaaltöötaja töötab, on muutunud üha ettearvamatumaks ja ohtlikumaks. Paljud sotsiaaltöötajad on saanud ametiasutustes või klientide kodudes eluohtlikke vigastusi ja kahjuks ka elu kaotanud. (National Association of Social Workers, 2013, lk 5–6)

Läbi viidud uuringutest selgub, et erinevate sotsiaalvaldkonna ametnike vastu suunatud vägivald on süvenev probleem. 2014. aastal Portugalis läbi viidud uuring (Sousa *et al.*, 2014, lk 69–70) käsitles klientide vägivaldsust sotsiaaltöötajate suhtes. Uuringus osalenutest üle poole vastas, et on sattunud nii kliendi füüsilise kui verbaalse vägivalla ohvriks.

Austraalias viidi läbi uuring (Broadley & Paterson, 2020, lk 3) sotsiaaltöötajate vastu suunatud vägivalla levimisest. Uurimuse eesmärk oli teha kindlaks kuue erineva vägivalla vormi osakaal ning neid tekitavad faktorid. Koostati küsimustik, mis keskendus sotsiaaltöötajate kogemustele seoses töökohal esineva vägivallaga. Need kuus vägivalla vormi olid:

- verbaalne väärkohtlemine;
- vara kahjustamine või vargus;
- hirmutamine;
- füüsiline vägivald;
- seksuaalne ahistamine;
- seksuaalne rünnak (Broadley & Paterson, 2020, lk 3).

Uuringus osales 216 Austraalia sotsiaaltöötajat. Tulemustest selgus, et 67% sotsiaaltöötajatest oli kogenud vähemalt üht eelpool mainitud vägivalla vormi viimase aasta jooksul. Kõige levinum oli verbaalne väärkohtlemine, seejärel hirmutamine. Kõige vähem oli kogetud seksuaalset rünnakut. (Broadley & Paterson, 2020, lk 3)

Goldman (2016, viidatud Alfandari, 2019, lk 60 vahendusel) toob välja, et Iisraeli Sotsiaaltöötajate Ühingu poolt 2016. aastal avaldatud raporti kohaselt, milles osales 1889 sotsiaaltöötajat, olid 80% osalejatest kogenud karjääri jooksul kliendipoolset vägivalda. Sellest 12% oli aset leidnud internetis. Alfandari (2019, lk 60) toob selle põhjuseks tehnoloogia kiire arengu ja mõjuvõimu. Seega on üheks tänapäeva vägivallavormiks, millega sotsiaaltöötajatel tuleb kokku puutuda, küberkiusamine.

Kanadas viidi läbi uuring, milles osales 30 lastekaitsetöötajat, kellest 14 olid välitööl ja 16 asutuse sisesed lastekaitsetöötajad. 18 neist olid naised ning 12 mehed. Neil paluti detailselt kirjeldada tööl kogetud vägivalda, seda tõlgendada ning rääkida selle mõjust ja tagajärgedest. Samuti paluti rääkida sellest, kuidas nad vägivalla ja selle mõjuga toime

tulevad. Vägivallaga olid kokku puutunud kõik osalejad, kuid üllatuslikult rohkem asutuse sisesed töötajad. (Lamothe *et al.*, 2018, lk 310–316)

Põhja-Iirimaal viidi läbi uuring, milles osales 120 sotsiaalvaldkonna töötajat. 86% vastanutest olid kokku puutunud klientide poolse hirmutamisega. Tulemustest selgus, et suurenenud on küberkiusamine. Samuti kogeti verbaalset vägivalda, vandumist, sõimamist ja rassismi. Sotsiaalvaldkonna ametnikku ähvardati kasutades nende isiklikke andmeid nagu kodune aadress, auto registreerimisnumber ja teave laste haridusasutuste kohta. Oli ka juhtum, kus klient jälitas sotsiaaltöötajat ja tema pere. 75% vastanutest oli kokku puutunud kliendi poolse vägivallaga ähvardamisega. Vägivallaga ähvardati ametnikku ennast, tema pere, kolleegi või töökohta. 67% vastanutest oli saanud ähvarduse kas isiklikult või telefoni teel. Ühekordne ähvardamine hõlmas vaid 6% vastanutest, samas 27% oli neid, keda on ähvardatud vähemalt kümme korda. 23% vastanutest oli saanud ühe ähvarduse kirja või meili teel, 15% aga korduvalt. 11% uuringus osalejatest oli ähvardatud kasutades sotsiaalmeediat. 4% oli neid, kelle perekonnaliiget oli sotsiaalmeedia kaudu ähvardatud. Ähvardajatest enamus oli klient või tema pereliige, kuid oli ka juhuseid, kus ähvardaja oli mitte otseselt seotud kolmas osapool. (BASW Northern Ireland, 2018, lk 9)

Ametnikele ja nende pereliikmetele suunatud ähvardused olid tõsised. Oli saadud tapmisähvardusi, ähvardati piinamise ja vägistamisega. Kahele sotsiaaltöötajale oli saadetud kiri tapmisähvardusega ning sellele lisatud tulirelva kuul. Ähvarduste seas oli ka sotsiaaltöötaja maja põlema panemine, kui ta oma perega seal viibib, samuti töökoha põlema panemine. Mitut rasedat ametnikku ähvardati nende sündimata lapse tapmisega. Ähvardati rünnata relvade, koera, keeva vee ja mürgiga, samuti trepist alla või aknast välja viskamisega. Sotsiaaltöötajaid ahistati ja jälitati, kahjustati nende vara ja ähvardati seksuaalse vägivallaga. (BASW Northern Ireland, 2018, lk 9–10)

50% vastanutest oli kogenud füüsilist vägivalda, 42% oli kogenud seda vähemalt ühe korra. 15% sotsiaaltöötajatest oli kogenud füüsilist rünnakut kaks kuni viis korda oma karjääri jooksul, 5% kuus kuni kümme korda ja 10% rohkem kui kümme korda. 33% vastanutest väitis, et kahjustati nende töökoha vara, 28% aga, et kahjustati nende isiklikku vara. 9% vastanutest oli sattunud kliendi poolt algatatud loomarünnaku ohvriks. (BASW Northern Ireland, 2018, lk 11)

Füüsilise vägivalla ohvriks langenud sotsiaaltöötajad tõid välja erinevaid rünnaku viise:

- pikali lükkamine ja pea piirkonda löömine;
- näkku löömine;
- kõrist haaramine ja kägistamine;
- hammustada saamine;
- luude murdmine;
- tõukamine;
- nugade ja muude relvadega ründamine;
- tahte vastane kinni hoidmine;
- sõiduki kahjustamine;
- kliendi teadlik avarii põhjustamine, milles sotsiaaltöötaja viga sai;
- seksuaalse rünnaku katsed (BASW Northern Ireland, 2018, lk 11–12).

2014. aastal Eestis läbi viidud sotsiaaltöötaja füüsilise keskkonna uuringust selgus, et kõik uuringus osalenud sotsiaaltöötajad on kokku puutunud agressiivsete klientidega. Sotsiaaltöötajad hoidsid teadlikult kääre ning muid teravaid esemeid sahtlites või muul moel varjatult. Ka mööbel oli strateegiliselt paigutatud, et ohutegureid vähendada. (Vöö, 2014, lk 33)

Ilves (2003, lk 34) toob oma uurimuses välja veel ühe ohuteguri sotsiaalvaldkonna ametnike igapäevases töös, nendeks on haigused ja parasiidid. Suur osa uurimuses osalenud ametnikest pidasid haigusi tõsiseks ohuks. Tuberkuloosi ja hepatiiti peeti haigustest ohtlikemaks, ohuks peeti ka HI-viirust ja nahahaigusi. Veel toodi välja parasiitidega nakatumise ohtu.

Läbiviidud uuringutest selgub, et vägivaldsed rünnakud sotsiaalvaldkonna töötajate suhtes on süvenev probleem. Häiriv on ka asjaolu, et rünnakud töötajate vastu on üha tõsisemad ja raskemate tagajärgedega. Oluline on märkida, et on juhtumeid, kus ohus pole ainult sotsiaaltöötaja ise, vaid ka tema pereliikmete turvalisus on ohtu seatud. Lisaks erinevatele vägivaldsetele rünnakutele ohustavad töötajaid ka nakkushaigused ja parasiidid.

#### **1.4. Vaimsete ja füüsiliste ohutegurite mõju sotsiaalvaldkonna töötaja tööprotsessis**

Kanadas läbi viidud uuringust, kus osalesid lastekaitsetöötajad, selgus, et klientide vägivaldsus on korduv ja süvenev probleem, suurenenud on füüsilise vägivalla osakaal. Kliendipoolset vägivalda kogenud ametnikud tõid välja erinevaid viise, kuidas see neid mõjutas: psühholoogiline mõju (hirm, kurbus, õudusunenäod), organisatsiooniline (motivatsioonipuudus, haiguslehele jäämine), kliiniline mõju (emotsionaalne eemaldumine kliendist, kliendi vältimine). (Lamothe *et al.*, 2018, lk 318–320) Mõned kliendid võivad olla niivõrd hirmutavad, et lastekaitsetöötaja tunneb end kui pantvang ning teeb kõik, et hirmutajale meelejärele olla. See aga võib tuua kaasa lapse heaolu ohtu seadmise. Hirm võib olla emotsionaalselt kurnav, samas stabiilne emotsionaalne seisund on sotsiaalvaldkonna ametnike jaoks väga oluline. (Lamothe *et al.*, 2018, lk 310)

Sotsiaaltöö iseenesest on väga vastutusrikas ja stressirohke töö. Sotsiaaltöös tuleb ette raskeid sündmusi. Näiteks kellegi vabaduse piiramine, kuna ta on ohuks endale ja teistele või kelleltki vanemlike õiguste ära võtmine jne. (Doel, 2016, lk 4) Sotsiaaltöötaja amet on stressirohke, kuid samas ka rahuldustpakkuv töö. Ühest küljest on töö pingeline ja tekitab keerulisi olukordi. Teisest küljest tekitab nende olukordade lahendamine suurt rahulolu oma tööga. (Heugten, 2011, lk 33–34) Erinevad tööstressi tasemed põhjustavad füüsilisi vaevusi nagu peavalu, seljavalu, unetus, südamerütmihäired, kõrge vererõhk, suukuivus ja seedimishäired. Samuti põhjustavad need psüühilisi vaevusi nagu ärevus, viha, tujutus ja depressioon. (Bamber, 2011, lk 6–7)

Joa (2016, lk 29–34) läbi viidud uuringust selgub, et üheks stressi tekitajaks on üha suurenev töökoormus. Sellest tingituna ollakse kauem tööl ning tegeletakse klientidega ka väljapool tööaega, see aga tekitab pingeid pereelus ja suhetes. Töös toodi välja, et ülemäärane töökoormus mõjub sotsiaaltöötajate tervisele kahjulikult. Negatiivsed olukorrad, suur töökoormus, suur vastutus ja vaba aja tööle ohverdamine tekitab stressi ning see omakorda võib viia läbipõlemiseni. (Joa, 2016, lk 35–37). Läbipõlemine aga võib põhjustada klientide probleemidega liiga pinnapealset tegelemist või vastupidi kliendi probleemide endale üle kandmist (Hepworth *et al.*, 2009, lk 544).

Uuringus, mis käsitles hirmutamise, ähvarduste ja vägivalla mõju sotsiaaltöötajate tööle, küsiti neilt, millisel määral see neid mõjutas. 93% neist, kes olid kokku puutunud hirmutamise, 86% ähvardamisega kokku puutunutest ja 94% vägivallaga kokku puutunud sotsiaaltöötajatest vastas, et see mõjus nende vaimsele heaolule väga kahjulikult. 25% vastanutest on ähvarduste tõttu end töölt vabaks võtnud, nendest 3% kauem kui kuus kuud. (BASW Northern Ireland, 2018, lk 13)

Sotsiaaltöötajad, kes on sattunud füüsilise vägivalla ohvriks, vastasid, et see on mõjunud nende füüsilisele tervisele väga kahjulikult. Veel rohkem on see mõjutanud nende vaimset heaolu. 75% füüsilist vägivalda kogenud sotsiaaltöötajatest vastasid, et see on mõjunud kahjulikult nende pereelule ja suhetele. 38% füüsilist vägivalda kogenutest on selle tulemusel end töölt vabaks võtnud, 5% neist kauem kui kuus kuud. (BASW Northern Ireland, 2018, lk 13–14)

Uuringu tulemustest selgus, et hirmutamist kogenud sotsiaaltöötajad kannatavad seetõttu stressi ja ärevushäirete all, mis mõjutab tugevalt nende füüsilist tervist. Samuti mõjutas see sotsiaaltöötajate vaimset tervist, seda väitis 75% vastanutest. Hirmutamise tulemusel langeb ka sotsiaaltöötaja töö kvaliteet. (BASW Northern Ireland, 2018, lk 13)

Nii füüsiline kui ka vaimne vägivald võivad inimest sarnaselt mõjutada. Paljud sotsiaaltöötajad vastasid, et tunnevad hirmu, on stressis ja ärevil. Tunnevad hirmu töölemineku ees ja ei ole suutelised tööl sotsialiseeruma, samuti kardavad enda ja oma pere füüsilise julgeoleku pärast. Kogetu on põhjustanud sotsiaaltöötajate eraelus suhete lõppemist, on ka kartuses oma ohutuse pärast vahetatud koduseid turvasüsteeme. Hirmutamise, ähvardamise ja vägivalla kogemise tagajärjel tunnevad osad vastajatest vähem rõõmu, tujulangusi, kuid tõsisematel juhtudel ka depressiooni ja posttraumaatilist stressi. Selle tulemusel on neile määratud antidepressante. Füüsilise vägivalla tulemusel on sotsiaaltöötajad vajanud ka haiglaravi. Kogetu tõttu on jäänud sotsiaaltöötaja töökohustused unarusse, ning paljud neist on seetõttu mõelnud eriala vahetusele. Negatiivsete mõjudena vaimsele heaolule tuuakse välja liigne emotsionaalsus, pidev valvel olek, üksijäämise pelgamine, jõuetuse tunne, enesekindluse kaotus, väärtusetuse ja üksinduse tunne. (BASW Northern Ireland, 2018, lk 14–15)



Maailma Terviseorganisatsiooni (1996, viidatud Dahlberg & Krug, 2002, lk 18 järgi) järgi põhjustab töökeskkonnas kogetud vägivald töötajale kohest ja pikaajalist kahju. Selle tõttu saavad kahjustada inimestevahelised suhted ja kannatab kogu töökeskkond. Vägivald töökohal ei ole kunagi töötaja individuaalne probleem, mis võib aeg-ajalt ette tulla, vaid struktuuri probleem, millel on palju laiemad sotsiaalsed, kultuurilised ja organisatsioonilised põhjused. Vägivalla esinemine töökohal põhjustab otseseid, kaudseid ja immateriaalseid kahjusid nagu:

- otsesed kahjud – õnnetusjuhtumid, haigused, puue ja surm, töölt puudumine, töötajate vahetumine;
- kaudsed kahjud – vähenenud töövõimekus, vähenenud töö kvaliteet, vähenenud konkurentsivõime;
- immateriaalsed kahjud – kahju organisatsiooni mainele, vähenenud motivatsioon ja moraal, vähenenud lojaalsus organisatsioonile, loovuse vähenemine, ebasoodne töökeskkond (Dahlberg & Krug, 2002, lk 18).

Üheks levinumaks ohuteguriks sotsiaalvaldkonna töötaja töös on liigne töökoormus, mis põhjustab stressi ja läbipõlemist. Samas on ka levinud füüsilise ja vaimse vägivalla kogemine. Selle tulemusel ei tunne töötaja end turvaliselt, tema heaolu on häiritud, mõningatel juhtudel hakatakse ravimeid tarbima ja võetakse end töölt vabaks. Tõsisematel juhtudel võib esineda erineva raskusastmega vigastusi, vahel ka jäädavaid kahjustusi.

## **2. PÄRNU MAAKONNA SOTSIAALTÖÖTAJATE TÖÖKESKKONNA TURVALISUSE UURING**

### **2.1. Lühiülevaade Pärnu maakonna kohalikest omavalitsustest**

Töös uuritakse sotsiaaltöötaja turvalisust töökeskonnas Pärnu maakonna näitel. Alljärgnev on Pärnu maakonna lühitutvustus. Antakse ülevaade Pärnu maakonda kuuluvatest omavalitsustest. Samuti tuuakse välja Pärnu maakonna erinevate omavalitsuste sotsiaaltöötajate ametijuhendites kajastuvatest punktides, mis on seotud ametniku turvalisusega.

Pärnu maakond koosneb seitsmest omavalitsusest: Häädemeeste vald, Kihnu vald, Lääneranna vald, Põhja-Pärnumaa vald, Pärnu linn, Saarde vald ja Tori vald. 01.01.2020 seisuga on Pärnu maakonnas elanikke 87 065 (Siseministeerium, 2020, lk 2).

- Häädemeeste vald – praeguses koosseisus vald saadi 2017. aastal Häädemeeste valla ja Tahkuranna valla liitmisel. Vallas on kaks alevikku, Võiste ja Häädemeeste ning 29 küla. (Häädemeeste Vallavalitsus, 2019). Siseministeeriumi (2020, lk 2) kohaselt on 01.01.2020 seisuga Häädemeeste vallas 4912 elanikku.
- Kihnu vald – Kihnu valla moodustab Kihnu saar. Vallas on 01.01.2020 seisuga 702 elanikku. (Siseministeerium, 2020, lk 2)
- Lääneranna vald – 2017. aastal loodi Hanila valla, Koonga valla, Varbla valla ja Lihula valla ühinemisel Lääneranna vald. Vallas on 150 küla, üks alevik ja üks linn, milledeks on Virtsu alevik ja Lihula linn. (Lääneranna Vallavalitsus, 2018a) Siseministeeriumi (2020, lk 2) järgi on 01.01.2020 seisuga vallas 5281 elanikku.
- Põhja-Pärnumaa vald – 2017. aastal liidetud Halinga vald, Tootsi vald, Vändra vald ja Vändra alev moodustavad Põhja-Pärnumaa valla. Vallas on 86 küla ning kolm alevit: Pärnu-Jaagupi, Vändra ja Tootsi alev. Need kolm alevit on ka halduskeskused,

mis töötavad koos Põhja-Pärnumaa Vallavalitsusega. (Põhja-Pärnumaa Vallavalitsus, 2020) 01.01.2020 seisuga on vallas 8230 elanikku (Siseministeerium, 2020, lk 2).

- Pärnu linn – 2017. aastast kuuluvad Pärnu linna omavalitsusüksusesse Audru vald, Paikuse vald, Tõstamaa vald ja Pärnu linn. On moodustatud kolm osavalda: Audru osavald, Tõstamaa osavald ja Paikuse osavald. Pärnu linna koosseisu kuuluvad Pärnu linn, Audru alevik, Tõstamaa alevik, Paikuse alev, Lavassaare alev ja 49 küla. (Pärnu linnavalitsus, *s.a.*) Pärnu linna omavalitsuse territooriumil on 01.01.2020 seisuga 51 506 elanikku (Siseministeerium, 2020, lk 2), sealhulgas Pärnu linnas 40 314 (Pärnu linnavalitsus, *s.a.*).
- Saarde vald – 2017. aastal ühinenud Saarde vald ja Surju vald moodustavad praeguse Saarde valla. Valla keskuseks on Kilingi-Nõmme linn. Veel on vallas Tihemetsa alevik ja 35 küla. (Saarde Vallavalitsus, 2021) 01.01.2020 seisuga on vallas 4555 elanikku (Siseministeerium, 2020, lk 2).
- Tori vald – 2017. aastal ühinenud Are vald, Sauga vald, Tori vald ja Sindi linn moodustavad praeguse Tori valla. Valla keskus on Sindi linn, lisaks on vallas kolm alevikku: Sauga alevik, Are alevik ja Tori alevik. Külasid on kokku 41, neist suurim Tammiste küla. (Tori Vallavalitsus, *s.a.*) Vallas on 01.01.2020 seisuga 11 879 elanikku (Siseministeerium, 2020, lk 2).

Järgnevalt on tutvutud Pärnu maakonna erinevate omavalitsuste sotsiaalametnike ametijuhenditega ja välja toodud punktid, mis on seotud töötaja turvalisusega. Lääneranna valla sotsiaaltöö spetsialisti ametijuhendis (Lääneranna Vallavalitsus, 2018b) on välja toodud järgmised punktid, mis käsitlevad sotsiaaltöötaja turvalisust:

- sotsiaaltöötajal on õigus sisustatud töökabinetile ja töö tegemiseks vajalikele tingimustele, õigus saada tööülesannete teostamiseks vajalikke vahendeid ja saada abi nende kasutamisel;
- sotsiaaltöötajal on õigus keelduda selliste tööülesannete täitmisest, mis ei ole ametijuhendis tema tööülesannetena välja toodud või mis ei ole kooskõlas seadusega;
- sotsiaaltöötajal on õigus keelduda joobes või avalikku korda rikkuva kliendi teenindamisest.

Ülal toodud punktidest kaks esimest on välja toodud ka Saarde valla sotsiaalspetsialisti ametijuhendis (Saarde Vallavalitsus, 2019, lk 4). Häädemeeste valla sotsiaaltöö

spetsialisti ametijuhendis on välja toodud punkt, mille kohaselt on ametnikul õigus erialasele nõustamisele ja supervisioonile (Häädemeeste Vallavalitsus, 2018, lk 3).

Pärnu maakond koosneb seitsmest omavalitsusest. Nii nagu omavalitsused erinevad oma suuruse, elanike arvu ja muude näitajate poolest, on ka nende ametnike ametijuhendid erinevad. Positiivne on see, et mõned omavalitsused erinevad teistest selle poolest, et on töötajate ametijuhenditesse lisanud punkte, mis aitavad turvalisust suurendada.

## **2.2. Uuringu metoodika ja valimi kirjeldus**

Töös kasutati kvalitatiivset uurimismeetodit. Valiti kvalitatiivne uurimismeetod, kuna selle meetodi fookuses on sotsiaalsed nähtused ja inimese sisemised nähtused. Keskendutakse sotsiaalsetele protsessidele nagu mõtted, eesmärgid, kogemused, arvamused jne. (Õunapuu, 2014, lk 58). Kvalitatiivne uurimismeetod oli selle uuringu jaoks sobiv, kuna uuriti eelkõige vastajate kogemusi. Uuriti olukordi, milles vastaja on ise olnud. Oluline on uurimuses osalejate enda nägemus juhtunust, nende mõtted ja tõlgendused. Kuna inimesed on erinevad, on ka arusaamad erinevad. Olukord või juhtum, mis on ühe inimese jaoks tähtsusetu, võib teist inimest tugevalt mõjutada.

Töös uuritakse sotsiaaltöötajate turvalisust Pärnu maakonna näitel, sellest lähtuvalt moodustavad valimi üldkogumi kõik Pärnu maakonna sotsiaaltöötajad. Õunapuu (2014, lk 139) annab valimi mõistele järgmise tähenduse: valim on uurimise eesmärgil populatsioonist eraldatud osa. Rakendati mittetõenäosuslikku mugavusvalimit, kaasati sotsiaaltöötajad, kelle kontaktid olid internetist kättesaadavad ning kes olid nõus uuringus osalema (Õunapuu, 2014, lk 142). Valimi moodustavad Pärnu maakonnas töötavad üheksa sotsiaaltöötajat.

Uuringus osalenud sotsiaaltöötajate kontaktid saadi kohalike omavalitsuste kodulehekülgedelt. Seejärel helistati valitud sotsiaaltöötajatele, tutvustati ennast ja uuringu teemat, kinnitati, et osalemine on anonüümne ning küsiti nõusolekut uuringus osalemiseks. Osalejate minimaalseks arvuks seati seitse, võttes arvesse, et kõik ei pruugi nõustuda, valiti välja üheksa sotsiaaltöötajat, kellega ühendust võeti. Kõik üheksa sotsiaaltöötajat olid nõus uuringus osalema. Uuringus osalenud üheksa sotsiaaltöötajat olid kõik naised, kõik erialase kõrgharidusega. Kõige lühema tööstaažiga vastaja on

töötanud sotsiaaltöötajana kaks aastat. Kõige kauem on sotsiaaltöötajana töötatud 20 aastat. Alljärgnevas tabelis 1 on välja toodud respondentide tööstaaž aastates.

**Tabel 1.** Respondentide tööstaaž sotsiaaltöötajana

Respondent	Töötanud sotsiaaltöötajana
S5	2
S9	4
S8	5
S3, S4, S6, S7	7
S2	10
S1	20

Andmekogumismeetodina kasutati poolstruktureeritud intervjuud. Iga respondentiga lepitati kokku kuupäev ja kellaaeg, millal intervjuu läbi viiakse. Intervjuud viidi läbi perioodil 30.03.2020–17.04.2020, seda tehti telefoni teel ning vestlused salvestati diktofoniga. Uuringus osalenutelt küsiti eelnevalt nõusolekut intervjuude salvestamiseks. Intervjuude keskmine pikkus oli 39 minutit, lühim 15 ja kõige pikem 64 minutit. Intervjuu on vestluse vorm andmete kogumiseks uurimisprobleemi lahendamise eesmärgil (Õunapuu, 2014, lk 170). Tänapäeval on paljud uurijad seisukohal, et kuna inimestel on väga erinev taust ja perspektiivid, on intervjukeerimine väärtuslik meetod kasuliku ja olulise info kogumiseks (Brennen, 2013, lk 26).

Uuringu läbiviimiseks on intervjukeerimine sobilik meetod, kuna uuritav teema on isiklik ja usaldusliku suhte loomine oluline. Intervjukeeritav jagab enda kogemusi ja mõtteid olukordade kohta, mis on tema jaoks tõenäoliselt ebameeldivad või isegi traumeerivad olnud. Intervjukeerimise käigus saab teemast laialdasema ülevaate kui muid meetodeid kasutades. Valiti poolstruktureeritud intervjuu, et vajadusel vastajat küsimustega olulisele suunata ja olulist teemat arendada. Samas võimaldab see meetod välistada selle, et saadav informatsioon oleks intervjueri poolt liigselt piiratud. (Õunapuu, 2014, lk 172)

Intervjuu küsimuste koostamisel tugineti töö esimeses ehk teoreetilises osas välja toodud teaduskirjandusele ja sotsiaalvaldkonna töötajate turvalisust käsitlevatele uuringutele (Broadley & Paterson, 2020; Alfandari, 2019; Rantonen, 2019; Lamothe *et al.*, 2018; Bibby, 2017; Joa, 2016; Sousa *et al.*, 2014). Tuginedes teaduskirjandusele koostati modifitseeritud küsimused. Lisaks taustaküsimustele jagunesid küsimused nelja kategooriasse (vt lisa 1), milleks olid: füüsiline turvalisus töökeskkonnas, vaimne

turvalisus töökeskkonnas, sotsiaalne turvalisus töökeskkonnas ja turvalisuse tagamiseks kasutatavad meetmed.

Järgmine samm oli transkribeerimine ehk läbi viidud intervjuude kirjalikuks tekstiks vormistamine (Õunapuu, 2014, lk 178). Selleks kasutati tekstitöötlusprogrammi Microsoft Word. Saadud tekst jaotati osadeks, et seda põhjalikult uurida ja mõista (Õunapuu, 2014, lk 178). Andmeanalüüsi meetodina kasutati kvalitatiivset sisuanalüüsi, kuna uuriti intervjuude põhjal vormistatud teksti sisu. Valiti kvalitatiivne sisuanalüüs, kuna see võimaldab keskenduda olulistele tähendustele. Uuritava teema puhul võivad intervjuueeritavate vastused ja kogemused olla väga erinevad, kvalitatiivne sisuanalüüs võimaldab tähelepanu pöörata harva esinevatele ja erinevatele nähtustele tekstis (Bengtsson, 2016, lk 8–9). Vaadeldi üheksat sotsiaaltöötajatega läbi viidud intervjuud, koguti erinevatest intervjuudest kokku tekstiosad, mis käivad uuritava teema kohta. Võrreldi teema käsitlemist kogutud intervjuude lõikes.

Järgnevas alapeatükis kirjeldatakse ja analüüsitakse uuringu tulemusi. Uuringu käigus läbi viidud intervjuudest esitatakse muutmata tsitaate. Respondentide anonüümsuse tagamiseks on nad tähistatud järgmiselt: S1, S2, S3, S4, S5, S6, S7, S8 ja S9. Tekstist välja jäetud osad on tähistatud märgiga /.../.

## **2.3. Uurimistulemused**

### **2.3.1. Ohud sotsiaaltöötaja füüsilisele turvalisusele**

Antud alapeatüki teema eesmärk oli teada saada, millised on ohud sotsiaaltöötaja füüsilisele turvalisusele töökeskkonnas ning mis on selle peamised põhjused. Sooviti teada saada, millised on sotsiaaltöötajate kogemused erinevate olukordadega töökeskkonnas, kus nad on tundnud ohtu oma füüsilisele turvalisusele.

Uuringu käigus küsiti sotsiaaltöötajatelt, kas nad peavad oma tööd ohtlikuks. Kolm respondenti vastasid, et on küll ohtlik. „Ta ikka on. Kõige rohkem sellised ebastabiilsed inimesed. Igasugused ainete tarbimised ja vaimselt ja psüühiliselt ebastabiilsed inimesed. Sa ei tea, kes sul uksest sisse astub, kas inimene suudab rahulikuks jääda või mitte. Selles suhtes ikka on küll.“ (S4) Nelja vastanu arvates on sotsiaaltöö mingil määral ohtlik.

Eks ta vist ikka on natuke. Minul ei ole olnud, et keegi nüüd väga tahaks tulla ja ära tappa, aga kui kolleege kuulata, siis küll. Kui sa lähed kusagile kodukülastusele ja sa ei tea, kes seal on, siis võib ju ikka päris ohtlik olla. (S7)

Kaks uuringus osalenut vastasid, et ei ole ohtlik. Põhjenduseks toodi asjaolu, et töötatakse nii väikeses kohas ning enamus kliente on tuttavad. Analüüsist selgus, et sotsiaaltööd peavad ohtlikuks pigem need sotsiaaltöötajad, kes töötavad suuremates asulates, kes ei tunne piisavalt oma kliente ning puutuvad kokku teistsuguste kliendigruppidega kui väiksemaid piirkondi teenindavad kolleegid. Ohtlikuks peeti eelkõige sõltlasi, endisi kinnipeetavaid ning psüühiliselt ebastabiilseid inimesi. „Meie piirkonnas oli vanglast vabanenute üksus. Seal kliendid omavahel sõbrunesid ja hakkasid siin, meie juures, koos käima, kambakesi. Ei ole eriti turvaline tunne, kui viis meest astub sul kabinetti sisse ja sa oled üksipäini.“ (S1)

Uuriti, kas respondentide tööstaaž sotsiaaltöötajana ja arvamus sotsiaaltöö ohtlikkusest on omavahel seoses. Analüüsist selgus, et pigem mitte. Respondendid, kes olid töötanud sotsiaaltöötajana kas 20 aastat või näiteks viis aastat, vastasid, et ei pea sotsiaaltööd ohtlikuks. Respondendid, kes olid töötanud sotsiaaltöötajana kümme, seitse ja kaks aastat, vastasid, et peavad seda tööd ohtlikuks. Mingil määral ohtlikuks pidasid sotsiaaltööd kolm respondenti, kes on töötanud seitse aastat sotsiaaltöötajana ja üks neli aastat ametis olnud vastaja. Käesoleva uuringu põhjal ei saa sotsiaaltöötajate tööstaaži ja töö ohtlikkuse hindamise vahel leida kindlaid seoseid ega teha konkreetseid järeldusi.

Respondentidelt uuriti, millised on ohud nende füüsilisele turvalisusele töökeskkonnas. Paluti kirjeldada oma kogemusi ning olukordi, kus nad ei ole end töökeskkonnas turvaliselt tundnud. Kogutud andmeid analüüsides selgus, et füüsilist vägivalda on kogenud üks vastaja. Üks respondent vastas, et tema kolleegi on füüsiliselt rünnatud. Mõlemad rünnakud toimusid sotsiaaltöötaja kabinetis. Samas olukordi, kus vastajad tundsid ohtu füüsilisele turvalisusele oli rohkem. Sellised olukorrad leidsid aset eelkõige kodukülastusi tehes ning oma töökabinetis viibides. Vaid kaks sotsiaaltöötajat vastasid, et ei ole tundnud ohtu oma füüsilisele turvalisusele, seda selgitati sellega, et töötatakse nii väikese kohas, et tuntakse kõiki kliente. S3 sõnul töötab ta nii väikeses kohas ja arvab, et seal ta ei tunne, et oleks töökeskkonnas ohtlik.

Mul üks juhus on olnud küll, kus mul on päriselt kallale tulnud. Ta sai mulle selja taha ja siis sai nagu rünnata. Aga see intsident mul oligi sellest, et kabineti paigutus oli selline, et inimene saigi mulle selja taha tulla. Rohkem selliseid otseseid asju pole õnneks olnud mul. (S6)

Respondendi sõnul ei ole ohuks füüsilisele turvalisusele ainult kliendid ise, vaid ka klientide koduloomad ning muud võimalikud ohutegurid kodukülastustel:

Üheks ohuks on kodukülastustel ka lemmikloomad, koerad just. Tihti ei ole inimesel üks koer, on kümme koera. Kunagi ei tea, mis meeleolus see inimene on, üldjuhul on see, et ega ametnikku väga oma koju ei taha. /.../ Minule on näidanud üks alkoholijoobes inimene, kui ma kodukülastusel olin, oma mingeid vanu tööriistu, nuga ja kirvest. Ei tea kunagi kui kiirelt võib purjus inimene rõõmsast meeleolust agressiivsesse meeleolusse minna. (S5)

Respondent kirjeldab, et on tundnud ohtu oma füüsilisele turvalisusele, viibides kliendiga autos, mis on väike suletud ruum ja võimalused ohu korral end kaitsta on piiratud:

Näiteks siis kui mul oli vaja inimest sõidutada arstile. Istus mul autos selja taga. Ja samas ma ju tean, et tal on olnud juhus, kus ta ütles, et tal hääled peas käskisid tütre kirvega ära tappa. See on see, et ma ju ei tea, mis talle pähe võib lüüa või mis ta teha võib. Ja kuidas ma siis reageerin või mis ma teen? Kui sõidan maanteel näiteks, kas ma oskaksin õigesti reageerida ja mis see õige käitumine siis oleks? (S9)

Uuringu tulemustest selgus, et ohuteguriteks sotsiaaltöötaja töökeskkonnas on ka erinevad parasiidid ja nakkushaigused. Kõik üheksa uuringus osalejat ütlesid, et on oma töö käigus parasiitidega kokku puutunud. Toodi välja, et see on aset leidnud pigem kodukülastusi tehes. Ka nakkushaiguste puhul tõdeti, et see on küllaltki tavaline ohutegur sotsiaaltöö puhul, kuid eelkõige tuleb ennast ise kaitsta. Üheks viisiks ennast parasiitide eest kaitsta nimetati seda, palutakse kodukülastuse käigus kliendil õue tulla. Tulemustest selgus, et enamasti on kabinettides klientidele mõeldud toolid plastikust, et neid oleks lihtsam puhastada, seda haiguste ja parasiitidega nakatumise ennetamiseks.

Respondendi sõnul on parasiitidega kokku puutumine kodukülastusi tehes küllaltki tavaline ning võimalusel püüab ta seda vältida, paraku iga kord see ei õnnestu:



Eks ikka on inimestel kodudes igasuguseid putukaid ja lutikaid. Aga kui ma juba tean, siis ma olen ettevaatlikum või olen üldse õues. Eks tuleb ise vaadata. Eks olen ikka mõnikord neid külge ka saanud. Ükskord olid mingid sellised putukad, et ma isegi ei tea, mis need olid, tavalised kirbud või täid kindlasti mitte. /.../ Tuleb siis ise tõrjet teha ja kodus kõik ära pesta. Nii ta on, mis sa teed? (S8)

Oma tööd pidasid ohtlikuks kolm vastanut, neli pidas seda mingil määral ohtlikuks ning kaks respondentit ei pidanud seda ohtlikuks. Uuringu tulemustest selgub, et otsese füüsilise rünnaku ohvriks on langenud üks respondent, kuid oli vastanuid, kelle kolleege on füüsiliselt rünnatud. Ohuteguritena füüsilisele turvalisusele toodi välja ka koduloomad, nakkushaigused ja parasiidid, millega puututakse kokku eelkõige kodukülastusi tehes.

Ohuks sotsiaaltöötaja füüsilisele turvalisusele ei ole ainult otsene rünnak. Ka ilma inimest ründamata võib ta tunda ebamugavust ja ohtu füüsilisele turvalisusele. Sotsiaaltöötajast füüsiliselt suurem klient võib tekitada oma agressiivse suhtumise ja kehahoiakuga, ka ilma ründamata, hirmu ja ebamugavust. Samuti ei pea sattuma koerarünnaku ohvriks, et tunda hirmu kliendi lemmiklooma ees. Sotsiaaltöötajate töös on ettearvamatuid ja ohtlikke olukordi, kus ei tunta end füüsiliselt turvaliselt.

### **2.3.2. Ohud sotsiaaltöötaja vaimsele ja sotsiaalsele turvalisusele**

Käesolevas uuringus osalenud sotsiaaltöötajatelt sooviti teada saada, millised on peamised ohud nende vaimsele ja sotsiaalsele turvalisusele töökeskkonnas. Respondentidelt uuriti, kui paljud neist on kokku puutunud vaimse ja verbaalse vägivallaga ning mis on selle peamised põhjustajad. Samuti sooviti teada saada, kas nende töö mõjutab ka sotsiaalset turvalisust.

Võrreldes füüsilise vägivalla kogemisega on vaimset ja verbaalset vägivalda kogenute arv respondentide hulgas oluliselt suurem. Üheksast sotsiaaltöötajast seitse vastasid, et ähvardused, sõim ja klientide või nende lähedaste agressiivne ja ründav suhtlusviis on küllaltki sagedased nähtused. Üks sotsiaaltöötaja vastas, et ähvardusi ei ole kogenud, kuid palju on manipuleerivaid kliente. Ühe respondendi sõnul ei ole tal üldse selliseid olukordi ette tulnud.

Respondent kirjeldab oma kogemusi ähvardamisega ning mida ta enda turvalisuse tagamiseks ette võttis:

Eelmisel töökohal ähvardas üks klient mul auto põlema panna, siis ma tegin küll politseisse avalduse. Ei saa ju inimene öelda kõike, mis pähe tuleb. /.../ Ja on tulnud mul paar kuud selliseid telefonikõnesid, kus helistatakse varjatud numbrilt ja ei räägita. /.../Ja siis on üks klient, kes kirjutab sõimukirju, psühhiaatriline klient. Ikka jah, sellise räige sisuga. (S1)

„Selles mõttes paneb ikka kartma küll kui ähvardajaks on isik, kes on ka vanglas istunud eksole. On tulnud väga lähedale ähvardama, et hirmu tekitada.“ (S5)

„Kunagi kolleegil löigati autorehvid läbi. Et me ei oska öelda nüüd kindlalt, kas see oli kuidagi seotud toetustega või oli lihtsalt juhus.“ (S7)

Tulemustest selgus, et konfliktsete olukordade tekkimistel on erinevad põhjused. Eelkõige toodi põhjusena välja toetuste ja teenustega rahulolematuse. S5 sõnul on sotsiaaltöötaja see, kes peab tegema ebapopulaarseid otsuseid ning kliendid ei pruugi mõista, et lähtutakse seadustest ja sotsiaaltöötaja ei ole see, kes otsustab toetuse suuruse või teenuse osutamise üle. Respondent toob välja, et sageli on kliendi ärritatus ja agressiivsuse põhjuseks toetustest ilma jäämine. See aga põhjustab klientides agressiivsust ja ettearvamatut käitumist.

Kaheksa respondenti vastasid, et põhjuseks on see, et klient ei saa, mida tahab. Samas neli vastanut lisasid, et nad ei võta seda isiklikult ning mõistavad, et klient on tegelikult pahane süsteemi peale ja nemad on lihtsalt esimesed, kelle peal ennast välja elada.

Üheks ohuks vaimsele turvalisusele võib olla ka liiga suur töökoormus, mis võib viia läbipõlemiseni. Respondentidelt küsiti, kuidas nad hindavad oma töökoormust. Kõik üheksa sotsiaaltöötajat vastasid, et nad saavad hakkama. Kolm vastajat ütlesid, et neil ei ole olnud olukordi, kus töökoormus oleks liiga suur. Kuus sotsiaaltöötajat vastasid, et see käib periooditi, eriti kiire on toetustega seotud periood, kuid siis läheb koormust jälle vähemaks. S5 sõnul tuleb ta hetkel tööga toime ning midagi tegemata või tähtaega ületanud ei ole, kuid klientide probleemidesse süvenemine on keeruline.

Uuringus osalejatelt küsiti ka sotsiaalse turvalisuse ja töövälisel ajal klientidega kokkupuudete kohta. Kaks vastajat ütlesid, et neil ei ole olnud vajadust klientidega töövälisel ajal suhelda. Neli respondenti vastasid, et töövälisel ajal helistatakse tihti. Kolm sotsiaaltöötajat lisasid, et kliendid võtavad kontakti sotsiaalmeedia vahendusel ning neile tuleb selgitada, miks ametnik ei vasta selliste kanalite vahendusel. Kolm respondenti vastasid, et lisaks helistamisele pöörduvad kliendid ka tänaval ja kaupluses oma muredega nende poole. Ühe sotsiaaltöötaja puhul on tulnud ka ametniku koju. Ning üks vastaja lisas, et tema kolleegile on tulnud koju toetuse maksmist nõudma. S3 sõnul on olnud tal klient, kes oli tema kohta isiklikul tasandil andmeid kogunud (aadress, hobiaid, kus S3 töövälisel ajal liigub), see sundis teda politseisse pöörduma.

„Poes ja tänaval tullakse ikka ligi. Kui on inimesel mure, siis tulevad ja räägivad. Saadetakse sõnumeid sotsiaalmeediasse. Kui ta helistab töönumbrile ja kirjutab töö meilile, siis vastan. Töövälisel ajal ma ei reageeri.“ (S1)

Respondent kirjeldab oma kogemusi töövälisel ajal klientidega kokkupuutel ja toob välja, et on ette tulnud ka kliendi tulemist sotsiaaltöötaja koju:

On tulnud ka koduõuele suvel, kui mul on puhkus, perega päevitame ja astub klient väravast sisse oma murega. /.../ Näiteks lähen kauplusesse ja tuleb klient, et pidingi sulle just helistama ja, et mul on seda ja toda vaja. Siis räägin need kolm lauset ära ja lepime kohtumise kokku. /.../ Aga ma ei tunne ennast ahistatuna selle pärast. (S3)

Respondendi sõnul puutub ta töövälisel ajal klientidega palju kokku, seda eelkõige põhjusel, et ta elab oma teeninduspiirkonnas:

Kuna ma elan oma teeninduspiirkonnas, siis ma näen kliente igal pool, meil on ühised toidupoad. On rahulikult tulnud rääkima näiteks küsitud toetustest, küsitud millal tulevad. Samas on minu jaoks jälle see, et ma pean sinna töökeskkonda ennast lülitama. See väga ei meeldi, aga vastamata ka ju ei jäta. (S4)

Kõige enam on sotsiaaltöötajad kogenud verbaalset vägivalda. Seda eelkõige joobes või psüühiliselt ebastabiilsete klientide poolt. Sagedasemate põhjustena toodi välja kliendi rahulolematust toetuse või teenuse saamisega. Küllalt tihti tuleb ette ka vajadust töövälisel ajal klientidega tegeleda, seda nii tänaval kui ka toidupoes. Uuringu tulemustest selgus,

et kõige rohkem puutuvad sotsiaaltöötajad töövälisel ajal klientidega kokku kui kliendid helistavad, sagedased olid ka tänaval ja kauplustes kohtumised, kus klient pöördub tema kui ametniku poole. Tuli ette ka sotsiaalmeedia vahendusel sotsiaaltöötajaga ühenduse võtmist. Ühel juhul tuldi ametnikule koju.

Sotsiaaltöötajate töökeskkonnas on erinevad ohud, mis mõjutavad nende vaimset ja sotsiaalset turvalisust. Kõige sagedamini tuleb ette verbaalset vägivalda ning seda pigem sotsiaaltöötaja töö ajal, nii ametiasutuses kabinetis olles, kodukülastustel viibides, kui ka telefoni ja meili teel. Sotsiaalset turvalisust vähendavad olukorrad tulevad ette pigem töövälisel ajal.

### **2.3.3. Sotsiaaltöötajate turvalisuse tagamiseks kasutatavad meetmed**

Selles alapeatükis antakse ülevaade sotsiaaltöötajate poolt kasutatavatest kaitsevahenditest ja turvameetmetest. Tuuakse välja, mis on need meetmed ja toimingud, mida sotsiaaltöötaja saab ise teha oma turvalisuse suurendamiseks töökeskkonnas. Antakse ülevaade sotsiaaltöötajate endi ettepanekutest töökeskkonnas turvalisuse suurendamiseks.

Respondentidelt uuriti, milliseid vahendeid nad turvalisuse tagamiseks kasutavad ning millised vahendid on neile tagatud. Kõik üheksa sotsiaaltöötajat vastasid, et neil on kindad, kaitsemaskid ning desinfitseerimisvahendid – seda kogu aeg, mitte ainult viirusepuhangute ajal. Uuringu tulemustest selgus, et kõige rohkem kasutatakse desinfitseerimisvahendit, kindaid ja maske vähem.

Respondendi sõnul oleks kindlasti ohutum kasutada kodukülastustel rohkem kaitsevahendeid, kuid arvab, et see võib tekitada kliendis ebamugavust: „Üldjuhul saavad need kodud ajapikku selgeks, kus rohkem kaitsevahendeid vaja läheb. Sellistes olukordades oleks head kaitseülikonnad, aga see tekitaks inimestes sellist halba meeleolu. Et kui keegi tuleb kaitseriietes nende koju.“ (S5)

Viiel vastanul oli olemas ka pipragaas. Neljal vastanul on kabinetis turvanupp, ühel vastajal lisaks kaamera. Kahel respondendil on kabineti uksel luuk, et vajadusel kliendiga läbi luugi suhelda.

Analüüsi käigus selgus, et turvalisuse kaalutlustel püütakse kodukülastusi mitte üksi teha, eriti kui tegemist on uue kliendiga. Uute klientide puhul ei olda tuttav kliendi iseloomu, kõigi probleemide ning koduse olukorraga. Sellistel juhtudel võeti kaasa kolleeg või kohalik politseinik. Selgus ka, et kõigil respondentidel on väga hea koostöö politseiga. Sageli konsulteeritakse enne uute klientide juurde kodukülastuse tegemist politseiga. Kuus vastanut on läbinud politsei poolt läbi viidud turvalisuse koolituse. „Meil ikka tehti kogu asutusele turvakoolitus, tervele meeskonnale. See vist oli Politsei majas. Et jah, see ikka andis juurde küll teadmisi.“ (S1) Kolmele sotsiaaltöötajale on kohalik politsei jaganud nõuandeid, kuidas end ohuolukorras kaitsta ning mille suhtes ettevaatlik olla. Kohalikud politseiametnikud on selgitanud põhilisi tegevusi ohutuse suurendamiseks. Nendeks on mitte kliendi poole seljaga seismine ja kodukülastusel mitte otse ukse ees seismine.

Ühe ettevaatusabinõuna toodi välja ka kliendi ajaloo tundmine, mille puhul on abiks sotsiaaltöötajate ühine andmebaas, millest saab vajalikku infot, samuti infovahetus politsei ja kolleegidega. Olles kursis kliendi eelneva käitumise, probleemide ja muu informatsiooniga, on lihtsam ka erinevaid ettevaatusabinõusid tarvitusele võtta.

„Nüüd on meil olemas turvanupp laual. /.../ Üks, mis on positiivne on see, et on võimalik klienti vastu võttes teha lahti ainult luuk. /.../ On olemas ka pipragaas. Ei julgeks seda vist kasutada. /.../ Kodukülastustel olen kasutanud parasiitide vastu spreid.“ (S5)

Uuriti, millised oleks sotsiaaltöötajate endi ettepanekud töökeskkonnas turvalisuse tagamise parandamiseks. Kõik üheksa respondenti vastasid, et töökabineti mööbli paigutust võiks turvalisemaks muuta, kuid samas ei ole selleks sageli ruumiliselt võimalusi. Selgus, et ühe töökabineti puhul on asutusele ka ettekirjutus tehtud.

Samuti tõid kõik vastajad välja, et väga suur roll turvalisuse tagamisel on kolleegide lähedalolek. Seda nii ametiruumide paigutuse kui ka väljapool asutust töökohustuste täitmisel. Seitse vastajat ütlesid, et turvanupp oleks see, mis annaks mingil määral turvatunnet. Respondentidest neljal on turvanupp olemas ning kolm tahaksid, et see nende kabinetti paigutataks.

„ Võiks ikkagi olla igal pool turvanupud, ma ei kujuta ette, kui kiiresti see turvatöötaja siia jõuaks, aga see lisaks turvatunnet. Ja et oleks sotsiaaltöötajad kokku koondatud, et ei oleks üksi teeninduspunktis.“ (S5)

„ Aga võiks olla luuk. Kui mul siin kabinetis midagi juhtub, saaks keegi vähemalt mu kisa ja karjumist kuulda. See oli meil arutlusel, aga otsustati, et ikkagi ei panda neid luuke.“ (S4)

Kaks respondenti tõid välja, et sooviksid kabineti ustele luugi paigaldamist, et vajadusel klienti läbi luugi teenindada, samas kaks vastanut olid kindlad, et ei soovi seda. Põhjuseks toodi, et teenindatakse väikest piirkonda, kõik kliendid on tuttavad ning sotsiaaltöötaja ise ei tunneks ennast läbi luugi teenindades mugavalt. Selgitati, et klient pöördub sotsiaaltöötaja poole tavaliselt isikliku teemaga ning läbi luugi suhtlemine oleks mõlemale osapoolle ebamugav ning see pigem takistaks kliendiga suhtlemist.

„ Inimesed tulevad nii erinevate teemadega, mis on nii isiklikud, et nad eeldavad, et me räägime nelja silma all. Ei, ma ei kujutaks ette, et ma pean läbi luugi siis inimesega suhtlema.“ (S3)

Sotsiaaltöötajate turvalisuse tagamiseks kasutatavate meetmetena nimetati erinevaid toiminguid ja vahendeid. Kõigil respondentidel olid olemas üldised kaitsevahendid: maskid, kindad ja desinfitseerimisvahendid. Erinevate toimingutena turvalisuse suurendamisel töökeskkonnas toodi välja mitmekesi kodukülastuste tegemine, koostöö kohaliku politseiga ning ametiruumides kliente teenindades kolleegide lähedal olek.

Sotsiaaltöötajatel on olemas erinevad kaitsevahendid ja kasutatakse erinevaid meetmeid, et enda turvalisust töökeskkonnas suurendada. Samas erinevad nii sotsiaaltöötajate kabinetid, kliendigrupid ja teeninduspiirkonnad. Seega ei ole kõigi sotsiaaltöötajate vajadused, eelistused ja ootused turvalisuse seisukohalt ühesugused. Kuid kõigi sotsiaaltöötajate puhul võib öelda, et kõige olulisem on nende enda ettevaatlikkus ja võimalike ohtude hindamine.

## 2.4. Uuringust tulenevad järeldused ja ettepanekud

Rahvusvaheline Sotsiaaltöötajate Assotsiatsioon toob välja, et sotsiaal- ja tervishoiutöötajate vastu suunatud vägivald töökeskkonnas on süvenev probleem (National Association of Social Workers, 2020, lk 1). Käesoleva uuringu tulemustest selgub, et peamised ohud on agressiivsed, joobes ja vaimselt ebastabiilsed kliendid, kes ei ole rahul toetuste või teenustega. Füüsilist vägivalda on kogenud üks respondent, ohuks füüsilisele turvalisusele peetakse ka koduloomi, nakkushaigusi ja parasiite. Rahulolematust väljendavad kliendid eelkõige verbaalse vägivalla teel. Sotsiaalset turvatunnet vähendab eelkõige klientide pöördumine sotsiaaltöötaja poole töövälisel ajal poes või tänaval.

Linsley (2006, lk 1) toob välja, et kõik tervishoiu- ja sotsiaalvaldkonnas tegutsevad ametnikud on otseses ohus füüsilise rünnaku ohvriks langemisele. Antud uuringu tulemustest selgub, et üheksast respondendist üks on sattunud füüsilise rünnaku ohvriks. Kuus respondenti vastasid, et ei ole sattunud füüsilise rünnaku ohvriks, kuid on sattunud olukorda, kus tunnevad ohtu füüsilisele turvalisusele. Kaks respondenti väitsid, et ei ole tundnud füüsilist ohtu. Samas on oluline tuua välja, et nii vägivald kui ka oht võivad omada erinevate inimeste jaoks erinevat tähendust. Bibby (2017, lk 26) sõnul määratlevad inimesed vägivalla mõistet erinevalt. Käesolevas uuringu tulemustest selgus, et sotsiaaltöötajate sõnul tuleb neil sageli ette olukordi, kus nad tunnevad ohtu oma füüsilisele turvalisusele.

Ilves (2003, lk 34) on oma uurimuses toonud välja, et üheks ohuteguriks sotsiaaltöötajate töökeskkonnas on haigused ja parasiidid. Käesoleva uuringu tulemustest selgus, et kõik üheksa respondenti on oma töö käigus parasiitide ja nakkushaigustega kokku puutunud. Lisaks toodi ühe ohutegurina välja koduloomad. Uuringus osalenud sotsiaaltöötajad ei ole sattunud loomarünnaku ohvriks, kuid ohtlikke olukordi oli ette tulnud. Samas Põhja-Iirimaal läbi viidud uuringust selgus, et 9% uuringus osalenud sotsiaaltöötajatest on langenud kliendi poolt algatatud loomarünnaku ohvriks (BASW Northern Ireland, 2018, lk 11).

Töö esimeses osas tutvustatud uuringutest selgus, et erinevates riikides läbi viidud uuringud näitavad, et kõige rohkem satutakse verbaalse vägivalla ohvriks. Ametnikke

ähvardatakse, hirmutatakse, sõimatakse. Austraalias sotsiaaltöötajate seas läbi viidud uuringu kohaselt olid 67% vastanutest kokku puutunud mingit sorti vägivallaga ning kõige sagedamini verbaalse väärkohtlemisega (Broadley & Paterson, 2020, lk 3). Põhja-Iirimaal läbi viidud uuringust selgus, et 86% sotsiaaltöötajatest on kokku puutunud klientide poolse hirmutamise (Lamothe *et al.*, 2018, lk 310–316). Käesoleva uuringu tulemustest selgus, et seitse respondenti üheksast on kokku puutunud vaimse vägivallaga. Toodi välja, et neid on ähvardatud, hirmutatud ja sõimatud, seda nii isiklikult ametniku kabinetis tulles, telefoni teel kui ka meili teel. Käesoleva uuringu tulemused kinnitavad väidet, et kõige sagedamini satuvad sotsiaaltöötajad verbaalse vägivalla ohvriks.

Respondentidelt uuriti, kas ja millised on nende kokkupuuted klientidega töövälisel ajal. Kaks respondenti vastasid, et ei ole klientidega töövälisel ajal tegelema pidanud. Neli sotsiaaltöötajat tõid välja, et seda on juhtunud tihti, ülejäänud vastasid, et vahel harva. Samas toodi välja, et on saagenenud läbi sotsiaalmeedia sotsiaaltöötajatega ühenduse võtmine. Alfandari (2019, lk 60) järgi on tänu tehnoloogia kiirele arengule üheks vägivallavormiks, millega ka sotsiaaltöötajad võivad kokku puutuda, küberkiusamine. Käesolevas uuringus osalenud sotsiaaltöötajad küberkiusamist probleemina välja ei toonud, kuid klientide pöördumine nende poole läbi sotsiaalmeedia tekitas ebamugavust.

Uuringu käigus küsiti sotsiaaltöötajatelt, milliseid ettevaatusabinõusid ja vahendeid nad oma turvalisuse tagamiseks kasutavad. Tulemustest selgus, et peamised kaitsevahendid on kaitsemaskid, kindad ja desinfitseerivad ained. Neljal respondendil oli kabinetis turvanupp ja viiel vastanul olemas pipragaas. Kahe ametniku kabinetis uksele oli turvakaalutlustel paigaldatud luuk, mis võimaldab kliente ilma ust avamata teenindada. Ühel respondendil oli kabinetis kaamera paigaldatud.

Asutuse väliste tööülesannete täitmisel nagu kodukülastused, peeti kõige olulisemaks kolleegi või kohalike politseiametnike kaasamist. Ka Newhill (2004, lk 188–189) toob välja, et kõige ohtlikum keskkond sotsiaaltöötaja jaoks on kliendi kodu ning meeskondliku lähenemise mõju ametniku turvalisusele ei tohiks alahinnata. Käesoleva uuringu tulemused kinnitavad, et kodukülastuste mitmekesi tegemine tõstab oluliselt sotsiaaltöötaja turvatunnet.



Respondentidelt uuriti nende arvamust, mida tuleks muuta, et suurendada sotsiaaltöötajate turvalisust töökeskkonnas. Toodi välja, et turvanupu või turvaluugi paigaldamine suurendaks turvatunnet. Kõik üheksa sotsiaaltöötajat ütlesid, et kabineti paigutust võiks turvalisemaks muuta. Töö autori arvates võib nimetatud ettepaneku täitmist takistada asjaolu, et sageli ei ole ruumipuuduse tõttu võimalik ümberpaigutusi teha. Ka Vöö (2014, lk 14) toob oma töös välja, et Eestis ei ole sotsiaaltöötaja füüsilisele töökeskkonnale reguleeritud nõudeid. Tulemustest selgus ka, et vajalikuks peetakse turvalisuse- ja enesekaitseteemalisi koolitusi. Toodi välja, et selliseid koolitusi võiks teha regulaarselt, et tõsta sotsiaaltöötajate teadmisi enesekaitsest ja turvavahendite kasutamisest.

Kõige tähtsamaks peeti ametiruumides kolleegide lähedal paiknemist ning koostööd politseiga. Toodi välja, et püütakse olla kursis kolleegide tegemistega ning neid informeerida, kui vastuvõtule tuleb probleemne klient. Sellega välistatakse olukord, kus sotsiaaltöötaja jääb võimaliku ohuallikaga üksi. Kõik respondendid tõid välja väga hea koostöö politseiga ja selle olulisuse. Vajadusel kaasatakse politsei kodukülastusi tehes ja vahetatakse probleemsete klientidega seotud informatsiooni.

Uuringu tulemustest lähtuvalt tehakse Pärnu maakonna kohalikele omavalitsustele alljärgnevad ettepanekud:

- hinnata sotsiaaltöötajate kabinettides mööbli paigutust ning vajadusel teha turvalisuse tõstmiseks ümberkorraldusi;
- paigutada võimalusel vähemalt kaks sotsiaaltöötajat ühte kabinetti, et vajadusel oleks tagatud kolleegide lähedal olek;
- võimaldada sotsiaaltöötajatele kindla ajavahemiku järel enesekaitseteemalisi koolitusi;
- võimalusel paigaldada sotsiaaltöötajate kabinettidesse turvanupud.

Töö autor leiab, et lähtudes töö tulemustest sai uuringu eesmärk täidetud ja uurimisküsimusele leiti vastus. Uuriti sotsiaaltöötajate turvalisust töökeskkonnas Pärnu maakonna näitel. Selgitati välja, millised on ohud sotsiaaltöötaja füüsilisele, vaimsele ja sotsiaalsele turvalisusele.

Töö teema edasi arendamiseks tuleks uurida erinevusi väiksemate ja suuremate teeninduspiirkondadega sotsiaaltöötajate töökeskkonna turvalisuses. Väiksemate piirkondade kliendigrupid võivad oluliselt erineda suuremate piirkondade klientidest. Samuti võivad erineda väiksemaid ja suuremaid piirkondi teenindavate sotsiaaltöötajate arusaamad turvalisusest ning vajalikest turvameetmetest.

## KOKKUVÕTE

Sotsiaaltöötaja tööks on inimeste aitamine ja nende sotsiaalsete probleemide lahendamine. Inimene, kes vajab sotsiaaltöötaja teenuseid, on ilmselt oma elus raskes etapis ja see olukord võib olla ebameeldiv. Inimesed on erinevad ja erinevad on ka viisid, kuidas ebameeldivate olukordadega hakkama saadakse.

Uuringus osalenud sotsiaaltöötajate tööstaaž sotsiaalvaldkonnas oli 2–20 aastat. Kõik osalenud olid naisterahvad ning kõigil oli erialane kõrgharidus. Tulemustest selgus, et sotsiaaltööd peavad oma füüsilisele, vaimsele või sotsiaalsele turvalisusele ohtlikuks või mingil määral ohtlikuks seitse respondenti ning kaks ei pea seda ohtlikuks. Otsest füüsilist rünnakut oli kogenud üks vastanu, kuid ohtu füüsilisele turvalisusele olid kogenud seitse vastanut. Kõige ohtlikumaks keskkonnaks peetakse kliendi kodu ja sotsiaaltöötaja kabinetti, seda eelkõige mööbli paigutuse tõttu. Verbaalset vägivalda oli kogenud seitse respondenti ning nende sõnul on see sotsiaaltöötaja töö igapäevane osa. Seitse respondenti tõid välja, et tuleb ka ette olukordi, kus tuleb klientidega töövälisel ajal tegeleda, seda nii poes, tänaval kui ka sotsiaalmeedias. On olnud ka olukord, kus klient tuleb sotsiaaltöötajale koju. Uuringu tulemustest selgus, et kõige ohtlikumaks peetakse joobes, vaimse puudega või endistest kinnipeetavatest kliente. Kõige sagedasema klientide agressiivsuse põhjusena toodi välja teenuse või toetusega rahulolematuse. Klient ei mõista, miks ta ei saa teenust või toetust endale sobivas vormis ning sageli ei saada aru, et seda ei otsusta sotsiaaltöötaja. Samas toodi välja, et sellised olukorrad lahenevad tavaliselt nii, et kliendile selgitatakse, et sotsiaaltöötaja lähtub oma töös seadustest, mitte oma isiklikust arvamusest või tahtest.

Respondendid tõid välja, et turvalisuse tagamiseks kasutatakse maske, kindaid ning desinfitseerimisvahendeid, seda eelkõige kodukülastustel. Töökabinetis on osadel respondentidel turvanupud, luugid ustel ning ühel vastanul ka kaamera. Tulemustest selgus, et turvalisuse suurendamiseks kantakse kaasas ka pipragaasi. Toodi välja, et

turvatunnet suurendaks turvanupu olemasolu, kolleegide tugi ning koostöö politseiga. Tulemustest selgus, et kõigil respondentidel on väga hea koostöö kohaliku politseiga. Ühe turvalisust suurendava tegurina toodi välja politsei poolt läbi viidavad turvakoolitused.

Sotsiaaltöö ei ole lihtne töö, kuid see on vajalik töö. Selleks, et sotsiaaltöötaja saaks teha oma tööd hästi ja pakkuda klientidele kvaliteetset teenust, peab olema tagatud tema füüsiline, vaimne ja sotsiaalne turvalisus. Paljuski saab selle jaoks ära teha sotsiaaltöötaja ise. Sotsiaaltöötaja peab rakendama oma kogemusi ja olema ise ettevaatlik. Kuid palju saab ka teha tema tööandja. Oluline on, et tööandja teeb kõik endast oleneva, et sotsiaaltöötaja turvalisust töökeskkonnas suurendada.

## VIIDATUD ALLIKAD

- Acton, A. Q. (2011). *Issues in International Sociology and Social Work Research and Application*. ScholarlyEditions.
- Akabas, S. H., & Kurzman, P. A. (2005). *Work and Workplace: A Resource for Innovative Policy and Practice*. Columbia University Press.
- Alfandari, R. (2019). Approaching the study of cyberbullying towards social workers from a systems perspective. *Aggression and Violent Behavior*, 48, 60–64. <https://doi.org/10.1016/j.avb.2019.08.004>
- Atkins, B. (2013). *Personal Safety for Social Workers and Health Professionals*. Critical Publishing.
- Bamber, M. R. (2011). *Overcoming Your Workplace Stress: A CBT-based Self-help Guide*. Routledge.
- BASW Northern Ireland. (2018). *Insult and Injury: Exploring the impacts of intimidation, threats and violence against social workers*. <https://www.basw.co.uk/system/files/resources/insult-injury-social-workers.pdf>
- Bengtsson, M. (2016). How to plan and perform a qualitative study using content analysis. *NursingPlus Open*, 2, 8–14. <http://dx.doi.org/10.1016/j.npls.2016.01.001>
- Bibby, P. (2017). *Personal Safety for Social Workers*. Routledge.
- Brennen, B. S. (2013). *Qualitative Research Methods for Media Studies*. Routledge.
- Broadley, K., & Paterson, N. (2020). *Client violence towards workers in the child, family and community welfare sector*. Australian Institute of Family Studies. [https://aifs.gov.au/cfca/sites/default/files/publication-documents/2001\\_cfca\\_client\\_violence\\_towards\\_workers\\_in\\_the\\_child\\_family\\_and\\_community\\_welfare\\_sector\\_0.pdf](https://aifs.gov.au/cfca/sites/default/files/publication-documents/2001_cfca_client_violence_towards_workers_in_the_child_family_and_community_welfare_sector_0.pdf)
- Dahlberg, L. L., & Krug, E. G. (2002). Violence – a global public health problem. In E. G. Krug, L. L. Dahlberg, J. A. Mercy, A. B. Zwi & R. Lozano (Eds.), *World report on violence and health* (pp. 1–21). World Health Organization.

[https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42495/9241545615\\_eng.pdf;jsessionid=956C3063950DCE4EB208B88B2CB991CC?sequence=1](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42495/9241545615_eng.pdf;jsessionid=956C3063950DCE4EB208B88B2CB991CC?sequence=1)

- Doel, M. (2016). *Rights and Wrongs in Social Work: Ethical and Practice Dilemmas*. Palgrave.
- Doel, M. (2012). *Social Work: The Basics*. Routledge.
- Elenurm, T. (2011). Kuidas hoida töötajate vaimset tervist ja ennetada läbipõlemist. *Sotsiaaltöö*, (5), 34–38.
- Heugten, K. (2011). *Social Work Under Pressure: How to Overcome Stress, Fatigue and Burnout in the Workplace*. Jessica Kingsley Publishers.
- Hepworth, D. H., Rooney, R. H., Dewberry Rooney, G., Strom-Gottfried, K., Larsen, J. A. (2009). *Direct Social Work Practice: Theory and Skills*. Brooks/Cole.
- Häädemeeste Vallavalitsus. (2019). *Tutvustus ja asukoht*. <https://haademeestevald.kovtp.ee/tutvustus-ja-asukoht>
- Häädemeeste Vallavalitsus. (2018). *Ametijuhend*. <https://haademeestevald.kovtp.ee/documents/18024992/19134464/Sotsiaalt%C3%B6%C3%B620spetsialisti+ametijuhend.pdf/40835f53-e5a3-4e60-b72d-dea8eb337de4?version=1.0&inheritRedirect=true>
- Ilves, K. (2003). *Spetsialisti turvalisuse probleem sotsiaaltöös* [Bakalaureusetöö, Tartu Ülikool, Haridusteaduskond]. Tartu Ülikool.
- Joa, M. (2016). *Sotsiaaltöötaja läbipõlemise põhjused ja selle ennetamise võimalused Järvamaa omavalitsuste näitel* [Lõputöö, Tartu Ülikool, Pärnu kolledž]. DSpace. <https://dspace.ut.ee/handle/10062/53712>
- Lamothe, J., Couvrette, A., Lebrun, G., Yale-Soulière, G., Roy, C., Guay, S., & Geoffrion, S. (2018). Violence against child protection workers: A study of workers' experiences, attributions, and coping strategies. *Child Abuse & Neglect*, 81, 308–321. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2018.04.027>
- Leka, S., & Jain, A. (2017). *Mental Health in the Workplace in Europe*. [https://ec.europa.eu/health/sites/health/files/mental\\_health/docs/compass\\_2017workplace\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/health/sites/health/files/mental_health/docs/compass_2017workplace_en.pdf)
- Linsley, P. (2006). *Aggression in the Workplace: A Practical Guide for All Healthcare Staff*. Radcliffe Publishing.
- Lääneranna Vallavalitsus. (2018a). *Lääneranna valla tutvustus*.

- <https://www.laanerannavald.ee/tutvustus-ja-asukoht>
- Lääneranna Vallavalitsus. (2018b). *Sotsiaaltöö spetsialisti ametijuhend (Puuetega isikud)*. [https://www.laanerannavald.ee/documents/16319726/22274285/Lisa15\\_sotstoo\\_spetsialist\\_Lihula.pdf/c382ab01-c087-4c01-a482-c95c065c7817](https://www.laanerannavald.ee/documents/16319726/22274285/Lisa15_sotstoo_spetsialist_Lihula.pdf/c382ab01-c087-4c01-a482-c95c065c7817)
- Mark, T. (2012). *Heaoluühiskond ja selle areng Eestis* [Bakalaureusetöö, Tartu Ülikool, Rahvamajanduse instituut]. DSpace. <https://dspace.ut.ee/handle/10062/28652>
- National Association of Social Workers. (2020). *Protecting Social Workers and Health Professionals from Workplace Violence Act of 2019 (S. 2880/H.R. 5138)*. [https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=\\_PaNxVmrZOg%3d&portalid=0](https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=_PaNxVmrZOg%3d&portalid=0)
- National Association of Social Workers. (2013). *Guidelines for Social Work Safety in the workplace*. <https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=6OEdoMjcNC0%3d&portalid=0>
- Newhill, C. E. (2004). *Client Violence in Social Work Practice: Prevention, Intervention, and Research*. Guilford Press.
- North Carolina Division of Social Services and the Family and Children's Resource Program. (1998). A look at safety in social work. *Children's Services Practice Notes*, 3(2). [http://www.practicenotes.org/vol3\\_no2/cspnv3\\_2.pdf](http://www.practicenotes.org/vol3_no2/cspnv3_2.pdf)
- Peekman, M. (2008). Sotsiaaltöötaja turvalisus. *Sotsiaaltöö*, (1), 34–36.
- Pärnu linnavalitsus. (s.a.). *Omavalitsus Pärnu linn*. <https://parnu.ee/index.php/linnakodanikule/omavalitsus/haldusreform/921-haldusreform>
- Põhja-Pärnumaa Vallavalitsus. (2020). *Tutvustus ja asukoht*. <http://www.pparnumaa.ee/tutvustus-ja-asukoht>
- Rantonen, O., Alexanderson, K., Clark, A. J., Aalto, V., Sönden, A., Brønnum-Hansen, H., & Salo, P. (2019). Antidepressant treatment among social workers, human service professionals, and non-human service professionals: A multi-cohort study in Finland, Sweden and Denmark. *Journal of Affective Disorders*, 250, 153–162. <https://doi.org/10.1016/j.jad.2019.03.037>
- Reardon, C. (2016). Social Worker Safety: Ultimate Self-Care. *Social Work Today*, 16(5), 14–17. <https://www.socialworktoday.com/archive/092116p14.shtml>
- Rodulfo, J. (2018). *Why Maslow: How to use his Theory to Stay in Power Forever*.

Independently published.

- Saarde Vallavalitsus. (2021). *Saarde vald*. <https://saarde.kovtp.ee/tutvustus-ja-asukoht>
- Saarde Vallavalitsus. (2019). *Sotsiaalspetsialisti ametijuhend*. [https://saarde.kovtp.ee/documents/119314/24204485/ametijuhend\\_sotsiaalspetsialist\\_kinnitatud.pdf/9e2b9646-66c1-4684-8bc2-28ed7a1857a7](https://saarde.kovtp.ee/documents/119314/24204485/ametijuhend_sotsiaalspetsialist_kinnitatud.pdf/9e2b9646-66c1-4684-8bc2-28ed7a1857a7)
- Siseministeerium. (2020). *Eesti elanike arv KOV-ide lõikes seisuga 01.01.2020*. [https://www.siseministeerium.ee/sites/default/files/dokumendid/Rahvastiku-statistika/eesti\\_elanike\\_arv\\_kov-ide\\_loikes\\_seisuga\\_01.01.2020.pdf](https://www.siseministeerium.ee/sites/default/files/dokumendid/Rahvastiku-statistika/eesti_elanike_arv_kov-ide_loikes_seisuga_01.01.2020.pdf)
- Sotsiaalhoolekande seadus. (2015). *Riigi Teataja I*, 30.12.2015, 5; *Riigi Teataja I*, 21.04.2020, 39. <https://www.riigiteataja.ee/akt/113032019154?leiaKehtiv>
- Sousa, S., Silva, I. S., Veloso, A., Tzafrir, S., & Enosh, G. (2014). Client's violence toward social workers. *Tékhne*, 12(1), 69–78. <https://doi.org/10.1016/j.tekhne.2015.01.006>
- Tori Vallavalitsus. (s.a.). *Tutvustus ja asukoht*. <https://www.torivald.ee/tutvustus-ja-asukoht>
- Töötervishoiu ja tööohutuse seadus. (1999). *Riigi Teataja I*, 60, 616; *Riigi Teataja I*, 29.12.2020, 13. <https://www.riigiteataja.ee/akt/113032019177?leiaKehtiv>
- Vanemtööinspektorite Komitee (SLIC). (2012). *Psühhosotsiaalsed ohutegurid tööl – taust*. <https://www.tooelu.ee/UserFiles/Sisulehtede-failid/Teemad/Psuhhosotsiaalsete-ohuteguritega-seotud-teemad/Psuhhosotsiaalsed-ohutegurid-tool---taustainfo.pdf>
- Vöö, P. (2014). *Kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötaja füüsiline töökeskkond* [Bakalaureusetöö, Tartu Ülikool, Ühiskonnateaduste instituut]. DSpace. <https://dspace.ut.ee/handle/10062/39501>



## Lisa 1. Intervjuu küsimustik sotsiaaltöötajale

TEEMA	KÜSIMUS
Üldandmed	1. Kui kaua olete töötanud sotsiaaltöötajana? 2. Milline on Teie erialane haridustase?
Füüsiline turvalisus töökeskkonnas	3. Kas peate sotsiaaltööd oma turvalisusele ohtlikuks tööks? Palun põhjendage. 4. Millised on peamised põhjused Teie või Teie kolleegide turvalisust ohustavate olukordade tekkimisel? 5. Palun kirjeldage, kas ja millistes olukordades olete tundnud töökeskkonnas ohtu oma füüsilisele turvalisusele? 6. Kas olete kogenud töökeskkonnas füüsilist vägivalda?
Vaimne turvalisus töökeskkonnas	7. Palun kirjeldage, kas ja millistes olukordades olete tundnud töökeskkonnas ohtu oma vaimsele turvalisusele? 8. Kas ja millises vormis olete kogenud töökeskkonnas vaimset vägivalda? 9. Palun kirjeldage, kuidas tulete toime oma töökoormusega?
Sotsiaalne turvalisus töökeskkonnas	10. Palun kirjeldage, kas ja millistes olukordades olete tundnud töökeskkonnas ohtu oma sotsiaalsele turvalisusele? 11. Palun kirjeldage, kas Teil on tulnud ette olukordi, kus peate klientidega töövälisel ajal tegelema?
Turvalisuse tagamiseks kasutatavad meetmed	12. Millised on Teil olemas olevad vahendid ja võimalused oma turvalisuse tagamiseks? 13. Millised on Teie ettepanekud töökeskkonna turvalisemaks muutmiseks?

## SUMMARY

### SAFETY OF THE WORK ENVIRONMENT OF A SOCIAL WORKER ON THE EXAMPLE OF PÄRNU COUNTY

Carmen Pajus

The job of a social worker is primarily to help people, to deal with their social problems and concerns. Conducting this survey was important because the safety of social workers is directly related to the quality of the service they provide. At the same time, violence or aggressive behavior on the part of clients or sometimes their relatives affects the work of social workers. Studies show that violence against social workers is a growing problem.

The purpose of this thesis is to analyze the safety of social workers in the work environment and to make relevant proposals to local governments based on the results of the study. The following research question was asked in the work: What are the threats to the physical, mental and social security of the social worker?

The paper consists of two parts. The first part provides a theoretical overview of the social workers' physical, mental and social security, the social workers' work environment and security requirements, social security approaches in different countries, including Estonia, and the impact of risk factors in the social work process. The empirical part of the paper provides an overview of conducted survey, results and conclusions. A qualitative research method was used to conduct the study. Semi-structured interviews were used to collect data. Nine social workers participated in the study. The interviews were conducted by telephone. All respondents were female and had a professional higher education. The length of service in social field of the participants in the study varied from 2 to 20 years.

The survey asked respondents if they consider social work to be a job that threatens their safety? Three respondents answered that they consider it dangerous, Four respondents consider it to be somewhat dangerous and two respondents do not consider it dangerous. Addicts, former detainees and mentally unstable people in particular were considered dangerous. One respondent has been the victim of a direct physical attack. Seven respondents have felt a threat to their physical safety in the work environment. Two respondents have not felt a physical threat to their safety, as their work area is small, and clients are familiar. Risk factors include domestic animals, parasites and infectious diseases. All nine respondents have been exposed to parasites in the work environment.

Respondents were asked what are the threats to their mental and social safety? Compared to the experience of physical violence, the number of respondents who have experienced mental and verbal violence is significantly higher. Seven respondents answered that threats, insults and aggressive behavior by clients are a daily part of their work. Regarding contact with clients during non-working hours, the answers were that clients call, turn to them in the shop and on the street, contact them on social media and have also come to the home of a social worker. To ensure the safety of social workers, all respondents have gloves, masks and disinfectants. Four social workers have a security button in the office, one has a security camera, five have pepper spray and two have a safety hatch on the office door. Cooperation with colleagues, not making home visits alone, cooperation with the local police and knowledge of customers' history were considered important factors in ensuring safety. Six respondents have completed police security training.

The results of the study show that the main threats in the work environment of a social worker are aggressive, drunk and mentally unstable clients who are dissatisfied with the social aid and services offered to them. The most dangerous working environment was considered to be the client's home and the office of a social worker, primarily due to the arrangement of furniture. Respondents experienced the most verbal violence.

Based on the results of the study, the following proposals are made:

- assess the placement of furniture in the offices of social workers and, if necessary, make changes to increase safety;

- if possible, place at least two social workers in one office to ensure proximity to colleagues;
- to provide self-defense training for social workers after a certain period of time;
- if possible, install security buttons in social workers' offices.

Based on the results of the study, the aim of the research was fulfilled and the answer to the research question was found. The risks to the physical, mental and social security of the social worker were identified.

In order to further develop the topic of the study, the differences in the safety of the working environment of social workers with smaller and larger service areas could be studied.

## **Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks**

Mina, Carmen Pajus,

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teosereprodutseerimiseks eesmärgiga seda säilitada, sealhulgas lisada digitaalarhiivi DSpace kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
2. Annan Tartu Ülikoolile loa teha punktis 1 nimetatud teos üldsusele kättesaadavaks Tartu Ülikooli veebikeskkonna, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace kaudu Creative Commons'i litsentsiga CC BY NC ND 3.0, mis lubab autorile viidates teost reprodutseerida, levitada ja üldsusele suunata ning keelab luua tuletatud teost ja kasutada teost ärieesmärgil, kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
3. Olen teadlik, et punktides 1 ja 2 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
4. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.

*Carmen Pajus*

**20.01.2021**